

Penguatan Penyelenggaraan Pelanggaran Pelayanan..... (Muhaimin)

**PENGUATAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI
PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK
(Reinforcing Public Service Provision by Public Information Dispute
Settlement)**

Muhaimin
Pusat Penelitian dan Pengembangan Hukum
Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan Hak Asasi Manusia
Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Jl. HR Rasuna Said Kavling
4 – 5, Jakarta Selatan 12940 Telepon (021) 2525015 Faksimili (021) 2526438
eminaltair@gmail.com

Tulisan Diterima: 25 Juli 2017; Direvisi: 13 Maret 2018;
Disetujui Diterbitkan: 19 Juli 2018

DOI: <http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2018.V12.213-226>

Abstrak

Keterbukaan informasi publik merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pelayanan publik juga merupakan hak yang sangat penting dan strategis bagi warga negara untuk menuju akses terhadap hak-hak lainnya, karena bagaimana mungkin akan mendapatkan hak pendidikan, kesehatan, dan pelayanan lainnya dengan baik jika informasi yang diperoleh mengenai hak-hak tersebut tidaklah didapatkan secara tepat dan benar, juga peranan komisi informasi di daerah terkait keterbukaan informasi publik dalam menunjang pelayanan publik. Tulisan ini menggambarkan keterkaitan antara keterbukaan informasi dan pelayanan publik, ternyata keterbukaan informasi dapat menjadikan pelayanan publik menjadi lebih baik, oleh karena itu kehadiran komisi informasi di daerah menjadi sangat penting untuk menyelesaikan sengketa informasi di daerah guna mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih baik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan mengutamakan meneliti bahan pustaka atau dokumen yang disebut data sekunder, berupa bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan informasi publik menjadi isu utama di beberapa daerah sedangkan beberapa daerah lain belum menjadikan keterbukaan informasi dan partisipasi sebagai isu penting. Berdasarkan hasil penelitian maka direkomendasikan perlu segera membentuk Komisi Informasi di seluruh Provinsi.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Sengketa, Komisi Informasi

Abstract

Public information transparency is an important part of the public service provision that serves also the more important and strategic rights of the citizens to access the other rights, such as how the people can get their rights to education, health, and other services if they cannot get the information correctly and accurately related to the rights, also the roles of the information commission in the regions related to public information transparency in supporting the public services. This paper depicts the relations between information transparency and public services, and it is evident that the information transparency could make the public services provisions better, consequently the presence of the information commission in the regions will be of highly important to settle the information-related disputes in the regions in order to promote better public services. The method employed in this research is juridical normative method, being a legal research conducted by putting

the library studies or studies on documents categorized as secondary data, in the forms of primary, secondary, and tertiary legal materials in first priorities. The result of the research shows that public information transparency has become main issues in some regions while the other regions have not made information transparency and participation as important issues. It is necessary to establish the Information Commission in all provinces

Keywords: *Public Services, Dispute, Information Commission*

PENDAHULUAN

Indonesia telah memiliki dua undang-undang yang mungkin dinanti sejak lama, karena melalui perundangan tersebut negara telah menegaskan pemenuhan hak asasi terhadap warga negaranya. Yang satu berkaitan dengan hak sosial-politik (sospol), sedangkan yang satu lagi erat kaitannya dengan prosedur untuk mendapatkan hak ekonomi sosial budaya (ekosob). Dalam pemenuhan keduanya, ia tidak dapat dipisah-pisahkan secara tegas. Keterkaitan antara hak sipol dan ekosob sesuai dengan kesepakatan bahwa hak asasi manusia harus diperhitungkan sebagai satu kesatuan yang menyeluruh.¹ Artinya, hak-hak sipil, politik, ekonomi, sosial dan budaya saling berkaitan (*indivisible*) dan saling membutuhkan (*interdependence*).²

Terkait standardisasi sistem elektronik, argumentasi hukum pendapat ini adalah Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP-PSTE). Keberadaan PP-PSTE adalah sebagai acuan pelaksanaan dari Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU-ITE). Sistem pelayanan publik secara *online* diatur dalam UU-ITE dan PP-PSTE, yaitu wajib untuk menggunakan sistem yang andal dan sistem yang laik yang dibuktikan melalui sertifikasi (lihat pasal 2

dan pasal 4 PP-PSTE). Standardisasi yang diamanatkan oleh UU-ITE sejak tahun 2008 hingga kini belum juga ditetapkan oleh pemerintah. Padahal standardisasi menjadi penting untuk mengukur efektivitas pelayanan dari penyelenggara sistem elektronik, yang dalam hal ini adalah sistem untuk pelayanan publik khususnya untuk pemberantasan pungli. Jika dalam suatu proses administrasi ada 10 proses dan yang di-*online*-kan hanya 7 proses, maka 3 proses sisanya terbuka untuk terjadi pungli. Tanpa adanya standardisasi, tentunya masing-masing kementerian akan menetapkan standar yang berbeda-beda tanpa dasar yang jelas. Oleh sebab itu standardisasi sistem elektronik pelayanan publik menjadi penting untuk menyeragamkan standar pelayanan publik secara nasional.³

Idealnya, semua pelayanan negara tersebut sebenarnya dibiayai sendiri oleh masyarakat melalui sistem asuransi dan perpajakan, dengan orientasi utama mendukung human investment. Konsep negara kesejahteraan itu adalah buah dari penerapan sistem ekonomi yang mandiri, produktif dan efisien dengan pendapatan individu yang memungkinkan masyarakat untuk menabung, setelah kebutuhan dasar dalam hidup mereka sudah tercukupi dengan pelayanan publik bebas biaya (*gratis*) yang diselenggarakan oleh pemerintah. Maka dari itu untuk mencapai cita-cita negara kesejahteraan (*welfare state*) tersebut haruslah diselenggarakan

1. Rhona KM Smith dkk, Hukum Hak Asasi Manusia (Yogyakarta: PUSHAM UII, 2008) hlm.18

2. *Ibid*

3. [http://business-law.binus.ac.id/2016/10/15/urgensi-standardisasi-sistem-elektronik-pelayanan-publik-untuk-memberantas-pungli/diakses 25 Juli 2017 Pukul 09.00](http://business-law.binus.ac.id/2016/10/15/urgensi-standardisasi-sistem-elektronik-pelayanan-publik-untuk-memberantas-pungli/diakses%2025%20Juli%202017%20Pukul%2009.00)

pelayanan publik (*publik service*) yang terjamin kualitasnya.⁴Harapan sekaligus tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat dan biaya yang pantas terus mengemuka dalam perkembangan penyelenggaraan pemerintahan. Harapan dan tuntutan tersebut muncul seiring dengan terbitnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.⁵

Negara-negara maju di Eropa dan Amerika dalam penyelenggaraan pelayanan publik terkini sudah mengacu pada paradigma pelayanan publik “New Publik Service”, sebagai paradigma pelayanan publik yang ideal. Dalam paradigma ini, administrasi publik lebih menekankan peran serta masyarakat dan sektor publik menuju manajemen pelayanan publik yang lebih propasar, sehingga menjadi pergeseran dari kebijakan dan administrasi menuju manajemen dengan mengadopsi manajemen sektor privat. Dalam perspektif ini praktek pelayanan publik berdasarkan pertimbangan ekonomi yang rasional. Kebutuhan dan kepentingan publik dirumuskan sebagai agregasi dari kepentingan-kepentingan publik. Publik diposisikan sebagai pelanggan (*customers*) sedangkan pemerintah berperan mengarahkan (*steering*) pasar. Dalam perkembangannya konsep ini diterjemahkan bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas maka diperlukan

standar pelayanan untuk menjamin kualitas pelayanan publik.⁶

Kedua undang-undang yang dimaksud adalah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Secara historis proses pembentukan kedua undang-undang ini berlangsung cukup lama, sejak pengajuan RUU hingga akhirnya disahkan menjadi undang-undang. Dan Satriana⁷ pernah mengatakan bahwa sebenarnya UU KIP dan UU Pelayanan Publik itu dapat dikatakan satu paket peraturan perundang-undangan yang berupaya mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik dan transparan. Dengan demikian keterbukaan informasi publik merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pelayanan publik juga merupakan hak yang sangat penting dan strategis bagi warga negara untuk menuju akses terhadap hak-hak lainnya, karena bagaimana mungkin akan mendapatkan hak pendidikan, kesehatan, dan pelayanan lainnya dengan baik jika informasi yang diperoleh mengenai hak-hak tersebut tidaklah didapatkan secara tepat dan benar.⁸ Bagaimana peranan komisi informasi di daerah terkait hal tersebut?

PEMBAHASAN

1. Hak Atas Informasi dan Pelayanan Publik

Sejak Tahun 2008, Indonesia telah memulai sebuah momentum dalam era

-
4. Nuriyanto, Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? , JurnalKonstitusi, Volume 11 Nomor 3 September 2014
 5. Sirajuddin, Didik Sukriono dan Winardi, Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi, Malang; Stara Press, 2011, hlm. 219
 6. Agus Widiyarta, Pelayanan Kesehatan Dari Perspektif Participatory Governance (Studi Kasus Tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Dasar Kesehatan Di Kota Surabaya), Disertasi Program Doktor Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi, Malang, Universitas Brawijaya, 2012, hlm. 4
 7. Dan Satriana adalah Komisioner di Komisi Informasi Provinsi Jawa Barat
 8. Eko Noer Kristiyanto, *Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah*, Tesis, (Bandung: Universitas Padjadjaran, 2012) hlm. 5

keterbukaan, terkait disahkannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Keterbukaan informasi publik membuat masyarakat dapat mengontrol setiap langkah dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Penyelenggaraan kekuasaan dalam negara demokrasi harus setiap saat dapat dipertanggungjawabkan kembali kepada masyarakat. Akuntabilitas membawa ke tata pemerintahan yang baik yang bermuara pada jaminan hak asasi manusia (HAM).

Pasal 28 F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) menyatakan bahwa:

“Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh Informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan Informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.”⁹

Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pemerintahan, birokrasi sebagai ujung tombak pelaksana pelayanan publik mencakup berbagai program-program pembangunan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah. Tetapi dalam kenyataannya, birokrasi yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan tersebut, seringkali diartikulasikan berbeda oleh masyarakat. Birokrasi di dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan (termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan publik) diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayanan aparatur pemerintahan. Akibatnya, birokrasi

selalu mendapatkan citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri (khususnya dalam hal pelayanan publik). Oleh karena itu, guna menanggulangi kesan buruk birokrasi seperti itu, birokrasi perlu melakukan beberapa perubahan sikap dan perilakunya antara lain : ¹⁰

- a. Birokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat; dan menghindarkan kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan
- b. Birokrasi perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani (termasuk membagi tugas-tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat)
- c. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni : pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu.
- d. Birokrasi harus memposisikan diri sebagai fasilitator pelayan publik dari pada sebagai agen pembaharu (*change of agent*) pembangunan
- e. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kinerjanya kaku (*rigid*) menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih desentralistis, inovatif, fleksibel dan responsif.

Berkaitan dengan hal ini maka untuk memberikan jaminan terhadap semua orang dalam memperoleh Informasi, perlu dibentuk undang-undang yang mengatur tentang

9. Pasal 28 F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 amandemen keempat

10. <https://jakarta.kemenkumham.go.id/download/karya-ilmiah/pelayanan-publik/5-budaya-birokrasi-pelayanan-publik/> file diakses 25 Juli 2017 pukul 09.30

Keterbukaan Informasi Publik.¹¹ Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola dan/atau dikirim/diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.¹²Regulasi yang mengatur mengenai akses publik merupakan suatu hal yang positif dalam suatu negara demokrasi, termasuk keterbukaan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh badan publik.

Hal tersebut semakin tertegaskan dengan terbitnya Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik, tepat satu tahun setelah terbitnya UU KIP. Pelayanan Publik pun adalah hak konstitusional warga negara. Konstitusi Indonesia mengamanatkan negara kesejahteraan, amanat dan konsepsi tersebut terdapat dalam alinea keempat pembukaan UUD 1945, “untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa”

Isi dari pembukaan UUD 1945 di atas menjelaskan bahwa negara memiliki tanggung jawab untuk memajukan kesejahteraan umum dalam arti yang seluas-luasnya karena berkaitan dengan

kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Dalam hal ini tanggung jawab negara adalah bagaimana mengusahakan semua prasyarat, kondisi dan sarana maupun prasarana yang dapat mendukung tercapainya kesejahteraan umum.¹³

Dalam batang tubuh UUD 1945, kewajiban negara untuk menyelenggarakan pelayanan publik tercantum dalam pasal 34 ayat (3) yang menyatakan: “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”.

Untuk memenuhi kesejahteraan itulah maka negara melakukan pelayanan kepada masyarakatnya yang kita kenal sebagai pelayanan publik. Pelayanan publik sangat strategis sebagai penghubung bagi masyarakat untuk mengakses hak-hak asasi substantif seperti pendidikan dan kesehatan yang dalam hal ini termasuk kategori hak ekonomi, sosial, dan budaya (ekosob). Hak ekosob memungkinkan masyarakat menjadikan kebutuhan pokok mereka sebagai sebuah hak yang harus diklaim (*rights to claim*) dan bukannya sumbangan yang didapat (*charity to receive*).

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, negara adalah pihak pertama dan utama yang bertanggungjawab dalam upaya pemenuhan hak-hak rakyat. Demikian pula pada proses reformasi dalam

11. Harus disadari, lahirnya UU KIP bukan berarti memunculkan kebebasan yang sebebas-bebasnya dalam mengakses informasi. Kebebasan tetap harus bertanggung jawab, ada batasan dan aturannya. Tujuannya, agar kebebasan seseorang atau institusi tidak berbenturan dengan hak-hak orang atau institusi lain. Untuk beberapa hal tertentu, sebagian kalangan sudah memahami bahwa ada suatu rahasia yang memang tidak boleh dibuka untuk umum, tetapi tidak sepenuhnya masyarakat tahu dan paham mengapa informasi tersebut bersifat rahasia. Untuk itu yang perlu dilakukan oleh pemerintah adalah memberi keterangan kepada masyarakat, informasi apa yang bersifat rahasia dan penjelasan logis mengapa informasi itu bersifat rahasia sehingga tidak bisa diakses publik.

Implikasi penerapan UU KIP terhadap masyarakat atau public adalah terbukanya akses bagi publik untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik, terbukanya akses bagi publik untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan kepentingan public, terbukanya akses informasi untuk berpartisipasi aktif dalam proses pembuatan kebijakan publik, termasuk di dalamnya akses untuk pengambilan keputusan dan mengetahui alasan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Baca : Zainal Arifin, Quo Vadis Undang-Undang Keterbukaan Informasi

12. Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

13. Hesti Puspitosari, Khalikussabir, Luthfi Kurniawan, *Filosofi Pelayanan Publik* (Malang: Setara Press, 2011) hlm. 48-50

sektor pelayanan publik, negaralah yang harus mengambil peran dominan.¹⁴ Dengan adanya sistem otonomi maka pemerintah daerah menjadi ujung tombak pelayanan publik di daerah. Diberikannya otonomi kepada daerah melalui proses desentralisasi, tidak terlepas dari tujuan negara. Dalam hal ini, otonomi memiliki sejumlah fungsi terkait dengan tujuan pemberian otonomi. Bagir Manan mengidentifikasi 5 fungsi dari otonomi, salah satunya adalah fungsi pelayanan publik¹⁵, yaitu agar lebih dekat dengan rakyat yang wajib dilayani.¹⁶ Dengan adanya desentralisasi diharapkan pelayanan kepada masyarakat akan berjalan dengan lebih baik dan optimal dengan peningkatan efisiensi dan efektifitas.¹⁷

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Dalam hal ini masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan.¹⁸

Laporan Ombudsman mengungkapkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah di Indonesia adalah yang paling buruk jika dibandingkan instansi lain seperti kepolisian, pengadilan, dan Badan Pertanahan Nasional. Hal itu berdasarkan dari laporan pengaduan masyarakat yang masuk ke Ombudsman Republik Indonesia, di mana

maladministrasi dalam pelayanan publik masih terjadi, misalnya penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, diskriminatif, dan meminta imbalan.¹⁹

Laporan lain dari Komisi Informasi Provinsi Jawa Barat seakan mempertegas hal tersebut, komisioner KIP mengatakan bahwa 95% badan publik yang diadukan kepada KI Jawa Barat adalah Organisasi Pemerintah Daerah (OPD). Dalam sebuah dialog di Metro TV terungkap pula ada sekitar 400 Pemerintah Daerah yang tidak menyelenggarakan keterbukaan informasi secara baik meski telah ada UU KIP.²⁰

Dua dari sekian indikator pelayanan publik yang baik adalah dengan adanya keterbukaan dan partisipasi, ini pun sesuai dengan asas pelayanan publik yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.²¹

UU KIP memiliki keterkaitan dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik, karena salah satu asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah asas keterbukaan.²² Selain itu ketentuan mengenai informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik pun diatur secara khusus pada pasal 23 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Juga karena penyelenggara pelayanan publik seperti dimaksud oleh pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Pelayanan Publik²³ adalah pihak

14. *Ibid*, hal. 14

15. Empat fungsi lainnya adalah: fungsi pengelolaan pemerintahan, fungsi politik, fungsi polisionil, dan fungsi keragaman.

16. Bagir Manan, "Tugas Sosial Pemerintahan Daerah:", opini, *Pikiran Rakyat*, 28 November 2008

17. Badrul Munir, *Perencanaan daerah Dalam Perspektif Otoda* (Mataram: Bappeda Mataram, 2002) hlm.28

18. *Ibid*

19. <http://regional.kompas.com/read/2012/05/13/22495554/Pelayanan.Publik.Pemerintah.Daerah.Buruk.>, diakses 26 Juni 2015, pukul 13.00

20. Dialog Metro TV, Managing Nation dengantopik "Quo Vadis Reformasi Birokrasi", dengan narasumber Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Metro Tv, Kamis 28 Juni 2012.

21. Partisipatif dan keterbukaan tercantum dalam huruf f dan h Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

22. Huruf H Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

23. Yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik menurut pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah "Setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik."

yang termasuk dalam kategori badan publik menurut UU KIP sepanjang memenuhi unsur yang termuat dalam pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.²⁴ Selain keterbukaan informasi itu sendiri, benang merah antara UU KIP dan UU Pelayanan Publik adalah kedua undang-undang tersebut berupaya untuk meningkatkan peran serta dan partisipasi masyarakat dalam kebijakan-kebijakan publik.

Dari segi kategori, pelayanan publik termasuk ke dalam hak prosedural yang dalam konteks implementasi berperan penting sebagai jembatan menuju hak ekososial secara substansi seperti pendidikan dan kesehatan. Sementara hak atas kebebasan memperoleh informasi publik merupakan bagian dari kategori hak sipil politik khususnya mengenai hak sipil warga negara. Hak-Hak sipil dan politik adalah hak yang bersumber dari martabat dan melekat pada setiap manusia yang dijamin dan dihormati keberadaannya oleh negara agar manusia bebas menikmati hak-hak dan kebebasannya dalam bidang sipil dan politik.²⁵

2. Penyelesaian Sengketa Informasi

Roy Gregory dan Philip Giddings membagi hak asasi manusia menjadi dua, yaitu: *substantive rights* (hak-hak substantif) dan *procedural rights* (hak-hak prosedural).²⁶ Hak-hak substantif adalah hak-hak yang termasuk dalam hak-hak asasi manusia generasi pertama, yaitu hak-

hak di bidang sipil dan politik, misalnya hak atas informasi. Hak-hak lain yang termasuk dalam hak-hak substantif adalah hak-hak asasi manusia generasi kedua, yaitu hak-hak ekonomi, sosial dan budaya, misalnya, hak-hak atas kesehatan dan pendidikan. Hak-hak terakhir dari kategori hak-hak substantive adalah hak-hak generasi ketiga yang disebut juga sebagai hak-hak solidaritas, misalnya, hak atas lingkungan hidup yang sehat, hak atas pembangunan.

Hak-hak kategori kedua adalah hak-hak prosedural. Gregory dan Giddings membagi hak-hak kategori ini ke dalam dua bagian, yaitu:

- a. Hak atas administrasi yang baik (*right to good administration*), yaitu hak mendapatkan perlakuan yang sama, adil, dan wajar dari para pejabat publik dalam memenuhi hak-hak substantif sebagaimana disebutkan di atas.
- b. Hak menyampaikan keluhan atau keberatan (*right to complain*), hak untuk didengar (*right to be heard*), dan mendapatkan ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat tindakan pemerintah (*right to have corrective action*).

Dalam kerangka implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik ini, pihak pemerintah telah mempersiapkan lembaga independen yaitu Komisi Informasi guna menyelesaikan sengketa informasi.²⁷ Penyelesaian sengketa informasi

-
24. Unsur yang dimaksud adalah: sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan belanja daerah, sumbangan masyarakat dan/atau luar negeri
 25. AgusKusnadi, "Menenal Hak Asasi Manusia Sipil dan Politik serta batas-batas implementasinya", kumpulan tulisan dalam rangka purnabakti Prof. Rukmana Amanwinata, "Dimensi-Dimensi iHukum Hak Asasi Manusia" (Bandung: PSKN UNPAD, 2009) hlm.67
 26. Scott Davidson, Human Rights, Buckingham, Open University Press, 1993, diterjemahkan oleh A. Hadyana Pudjaatmaka, Hak Asasi Manusia, Jakarta, Pustaka Utama Grafiti, 1994, dalam Zainal Muttaqien, Dicky Risman, Susi DwiHarjanti, "Implementasi Pelayanan Publik di Bidang Pendidikan Tinggi Sebagai Upaya Pemenuhan Hak Asasi Manusia Prosedural di Universitas Padjadjaran", Laporan Akhir Penelitian Andalan Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran (Bandung: UNPAD, 2010) hlm. 42
 27. Sesuai dengan Pasal 23 UU KIP bahwa Komisi Informasi merupakan lembaga yang mandiri berfungsi menjalankan undang-undang ini dan peraturan pelaksanaannya, menetapkan petunjuk teknis standar layanan informasi publik dan menyelesaikan sengketa informasi publik melalui mediasi dan/atau adjudikasi nonlitigasi.

oleh Komisi Informasi seperti diatur oleh Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, berkaitan dengan jenis hak prosedural yang kedua, yaitu *the right to complain, to be heard and to have corrective action* merupakan suatu hak yang penting terutama ketika masyarakat atau individu berhubungan dengan negara atau pemerintah. Masyarakat memiliki hak untuk 'memperkarakan' melalui *impartial arbiter*.²⁸ Masyarakat harus merasa yakin bahwa kekuasaan publik dilaksanakan secara adil dan patut berdasarkan hukum dan keadilan, dan hal ini bermakna adanya hak untuk didengar secara adil di muka pemutus perkara serta hak untuk memiliki kesempatan yang adil.²⁹

Meskipun dalam pengaduan pelayanan publik telah ada beberapa mekanisme dan institusi seperti ombudsman misalnya, namun secara khusus jika yang dipermasalahkan dan diadakan adalah terkait mengenai layanan informasi maka masyarakat dapat mengadukannya kepada komisi Informasi yang dapat berlanjut hingga ke pengadilan, ini sesuai dengan karakteristik hak sipol yaitu harus dicapai dengan segera, dapat diajukan ke pengadilan, tidak bergantung pada sumberdaya dan non ideologis.³⁰

Dengan adanya mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa ini, negara melindungi hak konstitusional warga negaranya. Hak-hak di atas merupakan salah satu ciri penting negara hukum yang demokratis, sebagaimana dikatakan oleh Bagir Manan, yaitu terdapat nya jaminan bagi setiap

orang untuk 'memperkarakan' negara atau pemerintah yang melakukan atau dianggap melakukan tindakan yang merugikan, baik secara materil maupun imateril.³¹ Bagir Manan mengatakan bahwa memperkarakan di sini diartikan dalam arti luas, mulai dari keluhan, keberatan, sampai pada tingkat menggugat secara hukum.³² Jaminan ini harus pula disertai dengan tersedianya lembaga serta mekanisme penyelesaian yang tidak memihak, walaupun yang dihadapi adalah negara atau pemerintah.

Adapun upaya awal untuk menyelesaikan sengketa informasi publik adalah diawali dengan adanya upaya keberatan yang ditujukan kepada badan penyedia informasi, apabila tidak mendapatkan jawaban atau tanggapan yang memuaskan, maka dapat melakukan laporan atau pengaduan melalui Komisi Informasi. Komisi informasi akan melakukan persidangan sesuai dengan standar yang berlaku, lalu memanggil para pihak untuk dimintakan keterangan. Setelah mendapatkan keterangan yang cukup, Komisi Informasi Publik akan memutuskan sengketa yang dimintakan oleh yang tidak puas dengan adanya informasi yang diberikan oleh instansi atau lembaga yang menjadi terlapor, dan apabila para pihak masih belum puas, maka dapat melakukan upaya keberatan melalui Pengadilan. Meski yang dimaksud badan publik bukanlah badan publik negara/pemerintah semata, namun karena dalam tulisan ini yang dimaksud badan publik

28. Roy Gregory dan Philip Giddings, seperti dikutip dalam Zainal Muttaqien, Dicky Risman, Susi Dwi Harijanti, "Implementasi Pelayanan Publik di Bidang Pendidikan Tinggi Sebagai Upaya Pemenuhan Hak Asasi Manusia Prosedural di Universitas Padjadjaran", Laporan Akhir Penelitian Andalan Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, (Bandung: UNPAD, 2010) hlm. 42

29. *Ibid.*

30. Muhammad Mihradi, *Kebebasan Informasi Publik versus Rahasia Negara* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011) hlm. vi

31. Bagir Manan, 'Fungsi Ombudsman', dalam Zainal Muttaqien, Dicky Risman, Susi Dwi Harijanti, "Implementasi Pelayanan Publik di Bidang Pendidikan Tinggi Sebagai Upaya Pemenuhan Hak Asasi Manusia Prosedural di Universitas Padjadjaran", Laporan Akhir Penelitian Andalan Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran (Bandung: UNPAD, 2010) hlm. 42.

32. *Ibid.*

negara/pemerintah maka pengadilan yang dimaksud adalah Pengadilan Tata Usaha Negara.

Dalam sengketa Informasi Publik apabila terdapat pihak yang belum puas dengan adanya Putusan Pengadilan Negeri ataupun Putusan Pengadilan Tata Usaha Negara, maka dapat menempuh jalur upaya hukum berupa Kasasi kepada Mahkamah Agung. Adapun tenggang waktu melakukan Kasasi untuk sengketa Informasi Publik adalah 14 (empat belas) hari sejak Putusan dibacakan/diterima oleh Para Pihak.³³ Jika dicermati pengaturan mengenai Kasasi ini maka sesungguhnya dapat dikatakan begitu cepatnya proses hukum acara pada sengketa Informasi Publik ini, mengingat waktu yang diberikan cukup sedikit dan cepat, hal ini erat kaitannya dengan tujuan Informasi Publik yang bersifat cepat dan mudah.

Setiap putusan yang efektif haruslah dapat dieksekusi, Putusan Komisi Informasi yang berkekuatan hukum tetap dapat dimintakan penetapan eksekusi kepada Ketua Pengadilan yang berwenang oleh Pemohon Informasi. Permohonan untuk mendapatkan penetapan eksekusi dilakukan dengan mengajukan permohonan tertulis dengan melampirkan salinan resmi putusan Komisi Informasi yang telah berkekuatan hukum tetap tersebut ke Pengadilan dalam

wilayah hukum Badan Publik sebagai Termohon Eksekusi. Ketua Pengadilan mengabulkan atau menolak pemberian penetapan eksekusi dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari.

Selain mekanisme beracara di atas, UU KIP yang secara substansi mengatur mengenai konsekuensi denda dan pidana akan mampu membuat badan publik bersungguh-sungguh untuk mengimplementasikan UU KIP karena secara normal dan manusiawi tentunya para pihak terkait terutama Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) tak ingin mengambil resiko terburuk. Hal tersebut semakin efektif untuk mendorong terselenggaranya pemerintahan yang transparan, bersih, dan partisipatif, yang tentunya akan berimplikasi kepada semakin baiknya penyelenggaraan pelayanan publik di negara ini.

3. Komisi Informasi di Daerah

Pentingnya fungsi dan tugas Komisi Informasi Provinsi di Daerah khususnya dalam kewenangan menyelesaikan sengketa informasi seperti dipaparkan di atas rupanya tidak sinergis dengan eksistensi Komisi Informasi Provinsi itu sendiri. Saat ini baru terbentuk 29 Komisi Informasi Provinsi, padahal UU KIP mengamanatkan terbentuknya Komisi Informasi Provinsi di seluruh provinsi di Indonesia.³⁴

33. Pasal 9 ayat (2) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2011

34. Apabila dilihat secara konteks hubungan antara pemerintah daerah dan warganya, secara garis besar implikasi penerapan UU KIP tersebut melekat pada dua pihak, yaitu penyelenggara pemerintahan daerah dan masyarakat atau publik. Pada pihak penyelenggara pemerintahan daerah, ada beberapa implikasi penerapan UU KIP, seperti kesiapan pemerintah daerah untuk mengklasifikasikan informasi publik menjadi informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan serta merta, dan informasi yang wajib disediakan. Implikasi lain bagi pemerintah daerah pada saat UU KIP diterapkan adalah semua urusan tata pemerintahan berupa kebijakan-kebijakan publik, baik yang berkenaan berupa pelayanan publik, pengadaan barang dan jasa pemerintah, pentusunan anggaran pemerintah, maupun pembangunan di daerah harus diketahui oleh publik, termasuk juga isi keputusan dan alasan pengambilan keputusan kebijakan publik serta informasi tentang kegiatan pelaksanaan kebijakan publik tersebut beserta hasil-hasilnya harus terbuka dan dapat diakses oleh publik. Sehingga ada konsekuensi bahwa aparatur pemerintahan harus bersedia secara terbuka dan jujur memberikan informasi yang dibutuhkan publik, hal seperti ini bagi sebagian atau mungkin seluruhnya dari aparat pemerintah atau badan publik merupakan hal yang belum atau tidak terbiasa untuk dilakukan. Tetapi implikasi ini beserta konsekuensinya tetap harus dihadapi sejalan dengan penerapan UU KIP.

Ada kecenderungan sosialisasi mengenai UU KIP ini berjalan tidak merata. Di beberapa daerah keterbukaan informasi publik menjadi isu utama, sedangkan beberapa daerah lain belum menjadikan keterbukaan informasi dan partisipasi sebagai isu penting. Hal ini dapat terlihat dari beberapa daerah yang telah membentuk Komisi Informasi Provinsi sesuai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, sedangkan yang lain belum. Ada juga beberapa daerah yang memiliki peraturan daerah terkait kebebasan informasi dan partisipasi publik sementara yang lain belum.

Komisi Informasi dibentuk oleh Pemerintah Daerah dan bersumber dari APBD, sehingga pada beberapa daerah masalah keuangan pun menjadi kendala dalam pembentukan Komisi Informasi.³⁵ Namun seharusnya hal ini tidak dijadikan alasan, Komisi Informasi Provinsi harus tetap dibentuk di seluruh provinsi di Indonesia karena ini merupakan amanat undang-undang. Sebenarnya masalah keuangan ini bukanlah faktor utama dalam pembentukan komisi informasi, faktor pemimpin dan kemauan pemerintah daerah menjadi hal yang paling penting, sebagai contoh adalah provinsi DKI Jakarta yang secara keuangan dianggap mampu namun baru melantik Komisi Informasinya pada bulan Maret 2012, terlambat hampir 2 tahun dari waktu efektif berlakunya UU KIP, itupun setelah didesak oleh berbagai pihak.³⁶

4. Inisiatif Masyarakat

Hal yang dipandang sangat penting adalah dengan adanya penerapan UU KIP ini adalah apakah daya kritis masyarakat atau publik terhadap kinerja penyelenggaraan pemerintahan terutama pelayanan publik

semakin meningkat dan apakah tingkat penilaian atau pengaduan masyarakat atau publik terhadap prosedur dan kualitas layanan informasi publik juga semakin meningkat?

Kultur masyarakat yang belum merasa keterbukaan informasi dan partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah hak mereka yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan. Selain itu, ketidaksiapan badan publik dalam, hal ini organisasi pemerintah daerah penyelenggara pelayanan publik, dalam menyiapkan sistem informasi pelayanan publik termasuk di dalamnya standar pelayanan dan *standard operational procedure* (SOP) membuat penyelenggaraan pelayanan publik seringkali berlarut-larut dan tidak memiliki kejelasan mengenai tarif serta waktu yang dibutuhkan dan ke mana masyarakat harus mengajukan keberatan ataupun pengaduan.³⁷

Sikap apatis, ketidakpahaman atau bahkan mungkin ketidaktahuan masyarakat terhadap hak-hak mereka dalam mengakses pelayanan publik khususnya terkait informasi pun tercermin dari fakta bahwa pemohon informasi kepada badan publik ataupun pihak yang mengadukan sengketa informasi kepada Komisi Informasi ternyata adalah pihak-pihak yang itu-itu juga, dalam artian pihak yang sama melakukan permohonan dan pengaduan secara berulang meskipun yang diadukan adalah badan-badan publik yang berbeda.³⁸

Bahkan di daerah lain animo dan apresiasi masyarakat yang rendah terhadap lahirnya UU KIP dan kehadiran Komisi Informasi terlihat secara nyata, seperti di Lampung misalnya, pernah ada masa di mana Komisi Informasi Provinsi Lampung baru mendapat satu pengaduan saja terkait sengketa informasi,

35. Hidayat, *Model Organisasi Komisi Informasi Provinsi DKI Jakarta dalam Rangka Implementasi UU Nomor 14 Tahun 2008 Tentang KIP*, Tesis, Universitas Indonesia, Jakarta. 2010, hlm.65-70, lihat juga Eko Noer Kristiyanto, *Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah*, Tesis, Universitas Padjadjaran, Bandung, 2012, hlm.85

36. *Ibid*

padahal saat itu telah memasuki pertengahan tahun.³⁹ Bahkan di beberapa peristiwa, wacana dan praktik KIP justru tenggelam dan hilang arah. Berdasarkan pantauan Jaringan Kawal Jawa Timur (JAKA JATIM), hingga tahun 2017 ini permintaan informasi publik masih didominasi oleh segelintir orang terutama oleh mereka yang terafiliasi dengan organisasi non-pemerintah (*Non Government Organization*) semisal LSM atau Ormas.

Bahkan, jika dideret dari tahun ke tahun, Permintaan Informasi Publik di 4 Kabupaten di Madura, hanya Kabupaten Bangkalan yang mengalami peningkatan Permintaan Informasi Publik sebesar 76% dari Tahun 2015 ke Tahun 2016. (JAKA JATIM Riview, 2017) Kabupaten Sumenep tidak mengalami peningkatan signifikan, justru di beberapa konsultasi dengan Penggiat LSM, sengketa Informasi Publik banyak tersendat pada aspek legal-formal. Data dan fakta ini mengindikasikan matinya euforia Keterbukaan Informasi Publik atau sekurang-kurangnya, terjadi regrefisitas keterbukaan di tengah semakin majunya teknologi informasi dan komunikasi yang sedianya mampu mendorong terimplementasinya prinsip keterbukaan informasi publik. Ini menjadi ironi, di tengah meningkatnya komitmen untuk membangun pemerintahan yang baik (*good governance*) yang mempersyaratkan adanya keterbukaan (*transparency*) dan partisipasi publik, KIP justru tenggelam dalam wacana kepublikan di daerah.⁴⁰

Sosialisasi yang kurang membuat masyarakat tidak mengetahui adanya Komisi Informasi yang menerima pengaduan terkait ketidakpuasan informasi yang diberikan oleh badan publik, menurut laporan masih banyak masyarakat yang mengadukan hal-hal terkait

informasi kepada Ombudsman, padahal semestinya Komisi Informasi lah yang lebih tepat menerima aduan tersebut. Secara Keseluruhan, dari 34 Provinsi di Indonesia baru ada 29 Provinsi yang membentuk Komisi Informasi Provinsi, padahal pembentukan Komisi Informasi Provinsi ini penting untuk mendorong, sosialisasi, serta penyelesaian sengketa mengenai informasi antara masyarakat dan badan publik termasuk organisasi pemerintah daerah yang melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik. Berangkat dari situasi ini, perlu segera dilakukan upaya-upaya integratif untuk menjadikan KIP sebagai mainstream dalam debat dan wacana kepublikan di daerah. Semisal memajukan peran-peran Komisi Informasi (KI) sebagai Mediator dan Katalisator Keterbukaan Informasi secara umum. Wajah KI harus dirubah dari yang saat ini identik dengan sengketa informasi menjadi KI yang progresif dan menjadi lumbung informasi masyarakat.

Terkhusus Di Kabupaten Sumenep, peningkatan kapasitas dan kapabilitas Komisioner KI perlu ditekankan pada aspek kemampuan negosiasi anggota komisioner. Terutama sebelum terjadinya sengketa. Dengan demikian, Informasi Publik tidak lagi menjadi momok yang menakutkan bagi masyarakat umum. Kemudian, semangat penyelesain sengketa informasi harus dipahami sebagai perwujudan prinsip-prinsip dari *clean and good governance*. Harus ada upaya menyetarakan kedudukan antara masyarakat sebagai penggugat dan pemerintah sebagai tergugat. Ini membalik paradigma keterbukaan yang ada saat ini, di mana sengketa acap kali dipahami sebagai masalah (*case*) bukan bagian dari

37. Eko Noer Kristiyanto, *Op.Cit*, hlm.127

38. Terungkap dalam diskusi pemaparan Efektifitas Pembentukan Komisi Informasi di daerah berdasarkan UU KIP, bertempat di Badan Pembinaan Hukum Nasional Jakarta

39. *Ibid*

40 <http://matamaduranews.com/quo-vadis-keterbukaan-informasi-publik/>

menciptakan regularitas hubungan antara publik versus *government*.⁴¹

Sosialisasi menjadi hal penting untuk meningkatkan respon dan apresiasi masyarakat terhadap hak dasar mereka yang dijamin oleh UU KIP. Salah satu yang dianggap baik adalah provinsi Jawa Barat, Komisi Informasi Jawa Barat pernah menerima 435 pengaduan informasi, merupakan yang terbanyak jika dibandingkan komisi-komisi informasi lainnya yang telah terbentuk di seluruh daerah di Indonesia saat itu.⁴² KI Jabar telah melakukan sosialisasi kepada 26 Kabupaten/ kota di Jawa Barat, dan 5 daerah yang merespon dengan aduan-aduan seputar informasi yang cukup banyak yaitu Bogor, Bekasi, Garut, Majalengka, dan Bandung.⁴³ Komisi Informasi hanya dapat menindaklanjuti aduan, karena meski masih banyak badan publik yang tidak melaksanakan UU KIP namun KI tetap tidak dapat bergerak jika tidak ada yang mengadukannya. Oleh karena itu dalam hal pengaduan dan jumlah pengaduan maka yang paling menentukan adalah inisiatif dari masyarakat di daerah itu sendiri, inisiatif ini sangat dipengaruhi oleh pemahaman masyarakat mengenai hak-hak mereka terkait informasi publik dan sejauh mana mereka mengetahui mekanisme untuk mengadu dan menuntut hak informasi tersebut, hingga kepada menyengketakannya.

PENUTUP

Kesimpulan

Mekanisme penyelesaian sengketa informasi beserta konsekuensi hukumnya akan mendorong keseriusan badan publik untuk menyediakan informasi publik kepada masyarakat sesuai ketentuan UU KIP yang

bermuara pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang transparan, bersih, akuntabel, dan partisipatif.

Saran

Perlu segera membentuk Komisi Informasi di seluruh Provinsi, selain karena merupakan amanat undang-undang juga karena dalam tataran implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik kehadiran Komisi Informasi ini penting untuk mendorong, sosialisasi, serta penyelesaian sengketa informasi antara masyarakat dan badan publik termasuk organisasi pemerintah daerah yang melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik. Seluruh masyarakat secara luas harus memahami dan mampu memberdayakan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa informasi sebagai hak yang dijamin secara konstitusional dan diatur oleh undang-undang, sehingga pengaduan tidak hanya didominasi oleh sekelompok atau segelintir masyarakat tertentu seperti LSM.

41. Ibid

42. Keterangan Komisioner Komisi Informasi Provinsi Jawa Barat

43. Wawancara Dan Satriana, komisioner Komisi Informasi Provinsi Jawa Barat

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Agus Kusnadi, "*Mengenal Hak Asasi Manusia Sipil dan Politik serta batas-batas implementasinya*", kumpulan tulisan dalam rangka purnabakti Prof. Rukmana Amanwinata, "*Dimensi-Dimensi Hukum Hak Asasi Manusia*", PSKN UNPAD, Bandung, 2009

Badrul Munir, *Perencanaan daerah Dalam Perspektif Otoda*. Bappeda Mataram, 2002

Hesti Puspitosari, Khalikussabir, Luthfi Kurniawan, *Filosofi Pelayanan Publik*, Setara Press,

Malang, 2011

Rhona KM Smith dkk, *Hukum Hak Asasi Manusia*, PUSHAM UII, Yogyakarta, 2008

Muhammad Mihradi, *Kebebasan Informasi Publik versus Rahasia Negara*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2011

Sirajuddin, Didik Sukriono dan Winardi, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Malang; Stara Press, 2011,

Artikel dan Jurnal

Bagir Manan, "Tugas Sosial Pemerintahan Daerah:", opini, *Pikiran Rakyat*, 28 November 2008

Nuriyanto, *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?*, Jurnal Konstitusi, Volume 11 Nomor 3 September 2014

Tesis, Disertasi, dan hasil penelitian

Agus Widiyarta, *Pelayanan Kesehatan Dari Perspektif Participatory Governance (Studi Kasus*

Tentang Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Dasar Kesehatan Di Kota Surabaya),

Disertasi Program Doktor Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Administrasi, Malang, Universitas Brawijaya, 2012

Eko Noer Kristiyanto, *Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah*, Tesis, Universitas Padjadjaran, Bandung, 2012

Hidayat, *Model Organisasi Komisi Informasi Provinsi DKI Jakarta dalam Rangka Implementasi UU Nomor 14 Tahun 2008 Tentang KIP*, Tesis, Universitas Indonesia, Jakarta. 2010

Pusat Penelitian dan Pengembangan Hak-Hak Sipil dan Politik, *Pemenuhan Hak Atas Kebebasan Memperoleh Informasi Publik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan*, Balitbang HAM Kemenkumham RI, Jakarta 2009

Zainal Muttaqien, Dicky Risman, Susi Dwi Harijanti, "*Implementasi Pelayanan Publik di*

Bidang Pendidikan Tinggi Sebagai Upaya Pemenuhan Hak Asasi Manusia Prosedural di Universitas Padjadjaran", Laporan Akhir Penelitian Andalan Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Bandung, 2010

Website dan Internet

[http://business-law.binus.ac.id/2016/10/15/urgensi-standardisasi-sistem-elektronik-pelayanan-publik-untuk-memberantas-pungli/diakses 25 Juli 2017 Pukul 09.00](http://business-law.binus.ac.id/2016/10/15/urgensi-standardisasi-sistem-elektronik-pelayanan-publik-untuk-memberantas-pungli/diakses%2025%20Juli%202017%20Pukul%2009.00)

[https://jakarta.kemenkumham.go.id/download/karya-ilmiah/pelayanan-publik/5-budaya-birokrasi-pelayanan-publik/fileDiakses 25 Juli 2017 pukul 09.30](https://jakarta.kemenkumham.go.id/download/karya-ilmiah/pelayanan-publik/5-budaya-birokrasi-pelayanan-publik/fileDiakses%2025%20Juli%202017%20pukul%2009.30)

<http://regional.kompas.com/read/2012/05/13/22495554/Pelayanan.Publik.Pemerintah.Daerah.Buruk.>, diakses 26 Juni 2015, pukul 13.00

Wawancara

Dan Satriana, Komisioner Komisi Informasi
Provinsi Jawa Barat

Peraturan Perundang-undangan

UUD 1945

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008
Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik